

KUULOVAMMAISILLE TÄRKEÄT TEEMAT DIGITAALISTEN PALVELUJEN KÄYTÖSSÄ

Sami Virtanen erityis-
asiantuntija, MBA –
esteettömyys- ja
saavutettavuus
Kuuloliitto ry

Digi arkeen –
keskustelutilaisuus
Helsinki
22.3.2018

ESITTÄYTYMINEN

- Olen toiminut yli 15 vuotta Kuuloliitossa erityisasiantuntijana, työtehtävinä esteettömyys- ja saavutettavuus viestinnässä ja palveluissa.
- Opiskelin Laurea-ammattikorkeakoulussa käyttäjäkeskeistä suunnittelua ja palvelumuotoilua.
- Opinnäytetyö käsitteli Design for All –suunnittelua ja osallistavaa suunnittelua. Kehitin Design for All –perusteisen osallistavan suunnittelun toimintamallin

DESIGN FOR ALL -SUUNNITTELU

- Design for All tarkoittaa ***käyttäjakeskeistä suunnittelua ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa.***
- Suunnittelijoiden tulee ymmärtää paremmin ***käyttäjien tarpeiden monimuotoisuutta*** ja muistuttavat, että käyttäjillä saattaa olla tarpeita, ***joita ikääntyminen tai väliaikainen tai väliaikainen vamma voi tuoda tullessaan.***

PALVELUN LISÄARVO LÖYTYY TUNNISTAMALLA KÄYTTÄJÄRYHMÄT



Norwegian Design Council: Inclusive Design – a people centred strategy for innovation
<http://www.inclusedesign.no/customer-needs/knowning-your-customer-article37-121.html>

DIGITAALISTEN PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS

Tätä periaatetta kannattaa kysyä:

**VALINNANVAPAAUS-
MAHDOLLISUUS
TIEDONSAANNISSA**

- VAHVISTUUKO VAI EI?

STANDARDIT – LUOVAT JO TUKIJALAN SAAVUTETTAVUUDELLE

- WCAG 2.0 (verkkosivuston saavutettavuusvaatimukset) – 3 eri A-tasoa.
- EN 301 549 V1.1.2 (Tieto- ja viestintätekniiikan tuotteiden ja palvelujen julkisiin hankintoihin Euroopassa soveltuvat saavutettavuusvaatimukset)

DIGITAALISTEN PALVELUJEN SISÄLTÖ - KUULOVAMMAISET

- **Havaittavuus** = tiedot ja käyttöliittymän osat on esitettävä käyttäjille tavoilla, jotka he voivat havaita.
- **Ymmärrettävyys** = tietojen ja käyttöliittymän toiminnan on oltava käsiteltäviä.

- Selkeästi parhaiten havaittavuutta ja ymmärrettävyyttä kuulovammaisilla käyttäjillä tukee mediasisällön tekstitys. Tämä koskettaa sekä suoratoistona että tallenteelle siirrettyjä tekstityselementtiä.
 - Mediasisällön tekstityksen hyöty voi olla myös tilannekohtaista saavutettavuutta (= situational accessibility), eli tekstitys hyödyntää niitä käyttäjiä, jotka eivät halua seurata suoratoistolähetystä äänen kanssa
-
- esimerkiksi julkisissa tilanteissa.

UUSI DIGITAALISTEN PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUSLAKI – SEN HAASTEET

- Noudatetaan WCAG 2.0 ja EN 301 549 V1.1.2 – standardeja.. Esim. WCAG 2.0 ja tavoite noudattaa AA-tason tavoitteita.
- Nettistriimattu verkkolähetys: soveltamisalueeseen ei kuulu tekstitykset. Kuuluu jo nyt AA-tason tavoitteeseen.
- Verkkotallenne: ehdotuksen mukaan tekstitetään 14 päivän sisällä. Nopeampi aikataulu on suotavaa, esim. 5-7 päivää. Nykypäivänä on jo välineet nopeaan tekstittämiseen.

- Ensisijaiset kuten terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät sisällöt voi nopeammin tekstittää, mutta aikakäsite jää avoimeksi.
→ verkkojulkaisijalla on merkittävä päätäntävalta.

NETTI –TV / TILAUSPALVELUOHJELMAT – RAJAPINNAT HÄLVENEVÄT

- Tällä hetkellä sääntely on vahvempaa ns. televisiolähetyksissä kuin verkon kautta katseltavien kanavien osalta.

Vuosi 2016:

- YLE 100 %. Suorat ohjelmat on edelleen haaste.
- MTV 70 %
- Nelonen 52 %, kanava mitä ilmeisimmin päättänyt tekstitykset.
- Korjausliike ilmeisesti tulossa uuden asetuksen

tullessa voimaan kesällä.

POHDINNAN ARVOISIA ASIOITA

- Viranomaiset: Valtioneuvoston ja eduskunnan suorat verkkolähetykset toteutettaisiin tekstitettyinä. Nämä toimisivat esimerkkeinä ja kannustimina muille viranomaisille nettistriimatun mediaohjelman tekstityksestä.
- Netti-TV: Merkittävien mediayhtiöiden ohjelmat tekstitetty lähtökohtaisesti.
- Viranomaisten tilaisuus, jossa on monikanavainen viestintä otettu huomioon:
[https://www.youtube.com/watch?v=2ObMYFIZJ1Y&fe](https://www.youtube.com/watch?v=2ObMYFIZJ1Y&feature=youtu.be)

ature=youtu.be

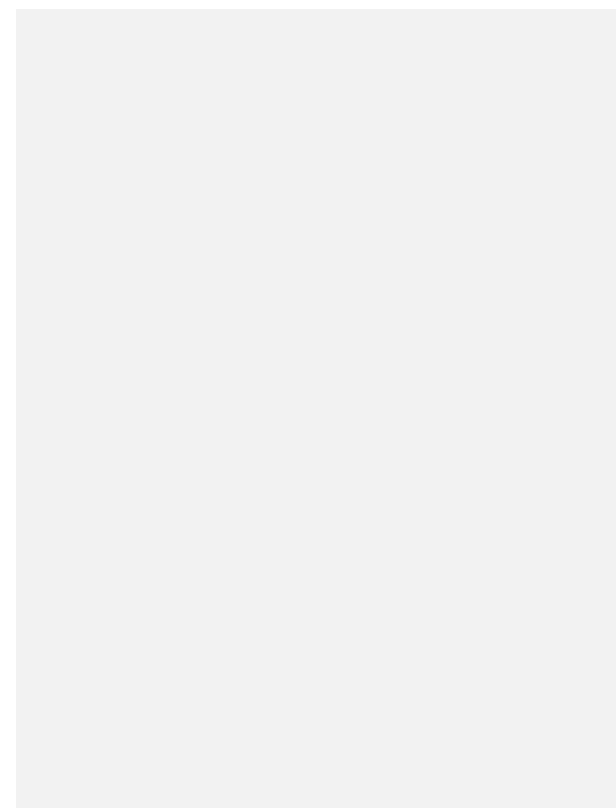
KIITOS HUOMIOSTANNE! YHTEYSTIEDOT

Sami Virtanen

Erityisasiantuntija

Kuuloliitto ry

sami.virtanen@kuuloliitto.fi



SAAVUTETTAVUUS ESILLÄ ASIAKASKOKEMUKSESSA

- Asiointi- ja toimimiskokemus tapahtuu **jo nyt eri palvelujen arkkitehtuurisessa kokonaisuudessa.**
- ASIOINTIPOLUN havainnointi käyttäjien **kanssa,** ”ääneenpuhuminen” ja havainnointi suunnittelijan ja palveluntarjoajan kesken. Paljastaa **ennakoidut ja ennakoimattomat oletukset**
- Vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien kokemukset ja haasteet kertovat itsessään jo siitä, että ratkaisuja etsitään paraikaa aktiivisesti tai on jo ratkaistu omatoimisesti elämää helpottavat ratkaisut. Voidaan puhua ns. **lead user – käyttäjistä.**

VERKKOSIVUSTON JA MOBIILISOVELLUSTEN LAKI



SAAVUTETTAVUUSDIREKTIIVI –VOIMAAN VUONNA 2019

Koskettaa verkkosivuja ja mobiilisovelluksia

- **Saavutettavuus** kuuluu olennaisena osana **suunnittele kaikille -periaatteeseen**. Sen tavoitteena on varmistaa kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän **kuulo-** tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista.

- Saavutettavat verkkopalvelut **mukautuvat erilaisiin käyttötarpeisiin ja erilaisiin käyttäjiin**. Palvelusuunnittelussa tulee huomioida **erilaiset käyttäjät** ja **käyttötilanteet** sekä

SAAVUTETTAVUUSDIREKTIIVI – VOIMAAN VUONNA 2019

- Verkkopalveluiden saavutettavuus on ***olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia ja verkkopalveluiden laadukkuutta***. Palveluiden suunnittelu saavutettaviksi tukee kaikkia verkkopalveluiden käyttäjiä

SAAVUTETTAVUUSDIREKTIIVI – TOIMEENPANON AIKATAULU

Direktiivin kansalliset toimeenpanopäätökset tulee olla tehtynä **23.9.2018**.

- Verkkopalvelut, jotka **julkaistaan 23.9.2018 jälkeen** (=uudet verkkopalvelut) tulee olla direktiivin **mukaisia 23.9.2019**;
- Verkkopalvelut, jotka on julkaistu ennen **23.9.2018** (=vanhat verkkopalvelut), tulee olla direktiivin mukaisia **23.9.2020 alkaen**.

VERKKOSIVUSTON JA MOBIILISOVELLUSTAN

- Mobiilisovellusten tulee olla direktiivin mukaisia **23.6.2021 alkaen**;
- Ekstranetien ja intranetien sisältöjen, jotka on julkaistu ennen **23.9.2019**, tulee olla direktiivin mukaisia sivustojen perinpohjaisen uudistamisen jälkeen.